

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0258
- Klageren:** XX  
2860 Søborg
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind af to personer på rejsekort. Rejsekortet var allerede checket ind, hvorfor check-ind-ekstra-funktionen ikke fungerede, og rejsekortets saldo var for lav til at checke mere end én person ind
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at chaufføren på deres forespørgsel bekræftede, at de begge var checket ind
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 5. maj 2021 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia skal frafalde kontrolafgiften på 750 kr. mod klagerens betaling af rejsens pris. Movia skal endvidere betale sagsomkostninger på 10.000 kr. for ankenævnets behandling af sagen, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hendes kæreste skulle den 31. oktober 2020 rejse med Movias buslinje 10. De steg på bussen ved stoppestedet Vigerslev Kirke, hvortil den ankom kl. 10:33:07.

Ifølge klageren virkede hendes rejsekort ikke, og de bad derfor chaufføren om at checke to personer ind på kærestens rejsekort. Der var imidlertid problemer med dette, og de forsøgte flere gange. Klageren har videre oplyst, at chaufføren var utålmodig for at få hende og kæresten til at gå ind i bussen, hvorfor hun bad chaufføren bekræfte, at de begge var checket ind, hvilket han svarede "ja" til.

Det fremgår af data fra rejsekortet, at saldoen på kortet før påstigning var 47 kr. Det ville derfor ikke have været muligt at checke to voksne ind på kortet, fordi der kræves en forudbetaling på 25 kr. pr. person og dermed en minimumssaldo på 50 kr.

Rejsekorthistorikken viser, at der kl. 10:33:29 blev checket én person ind på kærestens rejsekort:

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
93	31-10-2020	10:33	Linje : 10 Vigerslev Kirke	10:49	Linje : 10 Stormgade/Glyptoteket	-12,80	34,20
Aktivitet	Type	Dato / Tid		Sted			
264	Check ind	31-10-2020 10:33:29		Vigerslev Kirke			
264	Kontrolmærke	31-10-2020 10:40:56		Sjælør Boulevard			
265	Check ud	31-10-2020 10:49:02		Stormgade/Glyptoteket			
Normalpris							
Betal for : Afstand				1 x Voksen 2 zoner		16,00	
Rabat							
Kl.		10:33				-3,20	
Total						Alle priser er i kr. 12,80	

Loggen fra bussens check-ind-stander, som har været forevist for ankenævnet, viser i overensstemmelse med rejsekorthistorikken, at der kl. 10:33:29 blev foretaget check-ind af én person på kærestens rejsekort. Kl. 10:33:53 aktiverede buschaufføren check-ind-ekstra-funktionen, hvorefter der blev foretaget to check-ind-forsøg med kærestens rejsekort henholdsvis kl. 10:34:04 og kl. 10:34:13. Ved begge check-ind-forsøg viste standerens skærm fejlmeddelelsen "Kort er allerede checket ind", idet man ikke kan påbegynde check-ind af flere rejsende med et rejsekort, som allerede er checket ind.

Kærestens rejsekort skulle derfor have været checket ud, før check-ind-ekstra-processen blev igangsat. Hvis dette var sket, kunne der dog, som beskrevet ovenfor, alligevel ikke være blevet checket to personer ind, da saldoen var for lav hertil.

I henhold til bussens GPS-data afgik bussen fra stoppestedet kl. 10:33:40 og var således allerede begyndt at køre, da chaufføren aktiverede check-ind-ekstra-funktionen kl. 10:33:53.

## Bussens GPS-data:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
10	133	Brønshøj Torv	Københavns Rådhusplads	7005	Vigerslev Kirke	10:32	10:32:55	10:33:03	10:33:07	10:33:40	10:33:49	Realtid	1035	1	100	33
10	133	Brønshøj Torv	Københavns Rådhusplads	7006	Gladbovej	10:33	10:34:25	10:34:33	10:34:35	10:34:35	10:34:38	Realtid	1035	1	95	0
10	133	Brønshøj Torv	Københavns Rådhusplads	7007	Vigerslev Allé St.	10:33	10:35:15	10:35:25	10:35:07	10:35:17	10:35:25	Realtid	1035	1	137	10
10	133	Brønshøj Torv	Københavns Rådhusplads	7008	Fengersvej	10:35	10:36:34	10:36:42	10:36:10	10:36:10	10:36:13	Realtid	1035	1	70	0
10	133	Brønshøj Torv	Københavns Rådhusplads	7009	Vigerslev Allé Skole	10:36	10:36:52	10:36:57	10:36:41	10:36:49	10:36:55	Realtid	1035	1	49	8
10	133	Brønshøj Torv	Københavns Rådhusplads	7010	Peder Hjorts Vej	10:36	10:37:46	10:37:49	10:37:21	10:37:36	10:37:39	Realtid	1035	1	96	15
10	133	Brønshøj Torv	Københavns Rådhusplads	1183	Toftegårds Plads	10:38	10:38:46	10:39:02	10:39:16	10:39:35	10:39:41	Realtid	1035	1	95	19
10	133	Brønshøj Torv	Københavns Rådhusplads	7012	Sjælør Boulevard	10:39	10:40:15	10:40:22	10:40:28	10:40:50	10:40:56	Realtid	1035	1	110	22

Da bussen ca. 7 minutter senere kl. 10:40:28 ankom til stoppestedet Sjælør Boulevard, steg kontrollør ombord på bussen. Ved kontrol af parrets rejsehjemmel blev klageren herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at kunne fremvise billet.

Kontrolløren har bemærket følgende på kontrolafgiften: "Skulle haft været checket ind på ven/kærestes rejsekort men der var ikke nok penge på".

### Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	585645
Zone	001
Linje	10
Køretøjs nummer	1035
Stop nummer	7012
Stop	Sjælør Boulevard
Trip ID	
Påstigning	31-10-2020 10:40:37
Udstedt dato/tid	31-10-2020 10:42:15
Stået af	31-10-2020 10:49:32
Passager tal	10
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
<del>Controller har forespurgt chauffør</del>	<del>Nej</del>
Controller was on board when customer boarded	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Ingen billet fremvist
Bemærkning	Skulle haft været checket ind på ven/kærestes rejsekort men der var ikke nok penge på.

Efter, at kontrollørerne var steget af bussen igen, blev der kl. 10:50:39 noteret følgende uddybende bemærkning til kontrolafgiften:

"

Kunden oplyste til at starte med at de kun fik checket en ind, men så ændrede de hurtigt historie til at de havde bedt om at få checket to ind, og chaufføren havde sagt ja til begge var checket ind. Men der kunne ikke checkes to ind pga for lav saldo

"

Den 2. november 2020 anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften og begrundede dette således:

"Jeg skulle med bussen sammen med min kæreste og vi prøvede via hans rejsekort at få tjekket 2 ind, da mit rejsekort ikke virkede. Vi steg på bussen kl. 10:30 d. 31/10 ved Vigerslev

Kirke i retning mod Banegården. Der var nogle problemer med at tjekke 2 ind og vi prøvede at snakke med buschaufføren om, hvad der var problemet. Han bad os om at gå ind men jeg ville være sikker på, at jeg var tjekket ind og gik derfor ikke ind de første gange han sagde det. Efter flere forsøg med rejsekortet spurgte jeg om vi begge var tjekket ind og buschaufføren sagde ja og bad os gå ind i bussen. Kl 10:40 ved Vester Fængsel kom der en kontrollør og tjekkede rejsekortet hvor vi fortalte, at der gerne skulle være tjekket 2 ind. Han informere os så om, at jeg ikke har en gyldig billet og får en kontrolafgift men, at jeg kan klage over afgiften da det var en fejl af buschaufførens."

På Movias anmodning sendte busoperatøren den 17. november 2020 følgende udtalelse til Movia vedrørende sagen:

"

\_Vi har talt med chf, der har gjort kunden opmærksom, at der kun var tjekket en person ind. Det blev der ikke reageret på fra kundens side.\_

"

Den 18. november 2020 fastholdt Movia kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsystemet og chaufførens udtalelse.

#### **SEKRETARIATETS BEHANDLING:**

Kontrolløren har ved udfyldning af den elektroniske kontrolafgift krydset "nej" til "kunden har forespurgt chauffør" og "nej" til "jeg har forespurgt chauffør", selv om klageren i henhold til kontrollørens notat i kontrolsituationen sagde, at hun havde spurgt chaufføren. Sekretariatet har derfor bedt Movia om at oplyse, hvad instruksen er til kontrollørerne, om hvornår de i forbindelse med kontrollen skal spørge chaufføren om det passerede, og hvorfor kontrolløren i en situation som den pågældende ikke i forbindelse med kontrollen spurgte chaufføren.

Movia har svaret følgende:

" Proceduren for kontrolløren er følgende:

- I det kontrollørerne træder ind i bussen hilses der på chaufføren og spørges om eventuelle bemærkninger. Der skal altid være mindst én kontrollør, der stiger ind ad fordøren og præsenterer sig for chaufføren.
- Hvis en kunde i kontrolsituationen nævner, at have fået lov til køre med uden billet, spurgt chaufføren eller lignende, skal kontrolløren lave en forespørgsel hos chaufføren, der så kan af- eller bekræfte kunden. Dette skal helst ske sammen med kunden. (Der kan opstå situationer, hvor kontrolløren finder det kan være konfliktoptrappende)
- Er du i tvivl om en kontrolafgift skal udstedes, bør du undlade at udstede den.

Det kan selvfølgelig ske, at en kontrollør får tastet forkert NEJ/JA i situationen.

I det her tilfælde har klager i kontrolsituationen oplyst til kontrolløren, at de kun har fået checket én person ind. Det må nødvendigvis betyde, at klager er klar over, at der ikke er checket ind for to personer. Kontrol-

løren kan samtidig konstatere, at det slet ikke har været muligt at checke to personer ind pga. for lav saldo, hvorfor kontrolløren udsteder en kontrolafgift og vejleder klager i at gøre indsigelse.

Da kunde i sin indsigelse oplyser *spurgte jeg om vi begge var tjekket ind og buschaufføren sagde ja og bad os gå ind i bussen har vi sendt sagen i høring hos chaufføren, der afviser kundens indsigelse.*"

I forbindelse med en tidligere ankenævns sag (2018-0197) har sekretariatet bedt Movia om at oplyse, hvorledes check ind af flere rejsende i bus foregår. Hertil svarede Movia, at:

"ved indlogning af flere på et rejsekort oplyser kunden ønsket til chaufføren, som herefter:

- Forbereder konsollen til "indtjekning af flere på samme kort"
- Kunden præsenterer sit rejsekort til indtjekning
- Chaufføren taster det af kunden ønskede passagerer på konsollen
- Kunden præsenterer sit rejsekort til indtjekning"

Sekretariatet har videre bedt Movia om at oplyse, hvilken besked/beskeder klageren og kæresten fik vist på check-ind-standerens display i forbindelse med forsøget på at checke to personer ind på kærestens rejsekort, samt om der er frit flow i buslinje 10, som klageren og kæresten rejste med, eller om der kun er indstigning ad fordøren.

Hertil har Movia svaret:

" Rejsekort Backoffice svarer:

"Hej xx

*Logs vedhæftet (jeg har fjernet evt. andre rk-numre, som ikke vedrørte denne sag).*

*Det fremgår i det nederste gult markerede, at kd først laver et alm. CI for 1 person kl. 10:33:29 på kortlæser 1337af.*

*10:33:53 aktiverer chaufføren CI-ekstra funktionen på kortlæster 1337af.*

*10:34:04 samt kl. 10:34:13 får kd fremvist fejlmeddelelse om, at kd allerede er CI, hvorfor at der ikke kan ske CI igen. Den præcise fejlmeddelelse er Kort er allerede checket ind.*

*Man kan ikke påbegynde CI-ekstra med et kort, som allerede er i gang med en rejse.*

*Da kd har fået lavet et alm CI(1 person), kan CI-ekstra altså ikke påbegyndes. Kd skulle have CU og derefter ville kortet kunne bruges til at påbegynde CI-ekstra.*

*Såfremt at kd havde for lav saldo til at CI, ville en fejlmeddelelse vedr. dette blive fremvist, men vi når ikke så langt i processen i dette tilfælde."*

Der bliver altså checket ind for én person og chaufføren påbegynder en ændring af kortet til at omfatte en ekstra rejsende, som dog ikke fuldføres.

Movia finder at oplysningerne fra Rejsekort Backoffice underbygger chaufførens hørings svar:  
*"Vi har talt med chf, der har gjort kunden opmærksom, at der kun var tjekket en person ind. Det blev der ikke reageret på fra kundens side"*

Samt kontrollørens notering lavet i kontrolsituationen:  
*"Kunden oplyste til at starte med at de kun fik checket en ind, men så ændrede de hurtigt historie til at de havde bedt om at få checket to ind"*

I linje 10 var der den 31. oktober indstigning via fordøren."

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Ankenævnet lægger til grund, at forsøgene på at checke klageren med ind på kærestens rejsekort mislykkedes, fordi rejsekortet allerede *var* checket ind, og det lægges videre til grund, at check-ind-standeren ved begge forsøg viste beskeden "Kort er allerede checket ind".

I Movias busser kan check-ind af flere personer kun ske ved chaufførens mellemkomst, og endvidere har chaufføren pligt til at vejlede passageren. Ankenævnet finder derfor, at chaufføren i den pågældende situation burde have henvist kæresten til at checke rejsekortet ud, så proceduren for check-ind af flere rejsende kunne iværksættes korrekt.

Det er i denne sammenhæng uden betydning, at saldoen på kortet faktisk var utilstrækkelig til at checke to personer ind, idet parret ved en efterfølgende konstatering heraf skulle have været givet muligheden for at stige af bussen igen. Ankenævnet bemærker, at bussen forlod stoppestedet, før chaufføren aktiverede check-ind-ekstra-funktionen, hvilket efter ankenævnets opfattelse kan have medvirket til en presset check-ind-situation, således som anført af klageren.

På denne baggrund finder ankenævnet - uanset chaufførens modstridende udtalelse - ikke at kunne afvise klagerens forklaring om, at chaufføren svarede "ja", da hun spurgte, om de begge var checket ind. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at chaufføren ikke gav parret den hjælp, som de skulle have haft til at checke ind, og at chaufførens udtalelse, som klageren har bestridt, først blev afgivet til Movia 17 dage efter det passerede. Ankenævnet har endvidere tillagt det vægt, at standeren viste beskeden "Kort allerede checket ind", hvorfor det ikke umiddelbart fremstod tydeligt for klageren, at hun ikke var checket ind.

Endvidere blev der efter ankenævnets opfattelse begået fejl fra kontrollørens side, idet han ikke i henhold til den instruks, der foreligger til kontrollørerne, hørte chaufføren i forbindelse med kontrollen, selv om klageren oplyste til kontrolløren, at de havde spurgt chaufføren. Det bemærkes, at der ikke er oplysninger i sagen, som indikerer, at det ville have været konfliktoptrappende at høre chaufføren om det passerede sammen med klageren.

På baggrund af ovenstående finder ankenævnet, at der i den konkrete sag har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at Movia skal fratage kontrolafgiften mod klagerens betaling af rejsepris.

Movia skal endvidere betale sagsomkostninger til ankenævnet for sagens behandling.

Ankenævnet henstiller til, at Movia over for deres kontrollører indskærper vigtigheden af, at der krydses korrekt af på den elektroniske kontrolafgift, samt at chaufføren høres i kontrolsituationen,

når en passager oplyser at have spurgt chaufføren, idet afkrydsningen tillægges stor vægt ved afgørelsen af sager.

## RETSGRUNDLAG:

I lov om trafikkselskaber § 29 fremgår trafikkselskabernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Af punkt 2.4.2 om brug af rejsekort fremgår:

”Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet, dvs. korrekt kundetype, antal rejsende mm.”

### Fra rejsekort kortbestemmelser:

”

1.1 Hvad er et rejsekort

...

Ved første check ind på hver rejse, trækkes en forudbetaling for rejsen på det anvendte rejsekort. Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til størrelsen af forudbetalingen.

...

1.3 Sådan anvendes et rejsekort

...

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på 'Det Blå Punkt' på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" eller "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen. I nogle busser skal både check ind og check ud ske hos chaufføren.

...

Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.”

### Fra DOT's hjemmeside:

”

**TIP:** Hvis du skal checke medrejsende ind, så stig på bussen via fordøren, hvor chaufføren hjælper dig. I 5C kan du også selv checke medrejsende ind på ekstrakortlæsere. Kortlæsere er markeret med 'Ekstra' på toppen.

”

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

” Der klages på baggrund af Movias afgørelse af min klage til et kontrolgebyr. Der er i afgørelsen en udtalelse fra chaufføren som er falsk. Der er altså løjet fra buschaufførens side og jeg mener ikke der kan dannes en afgørelse på disse vegne. Forløbet var således at; Der var nogle problemer med at tjekke 2 ind og vi prøvede at snakke med buschaufføren om, hvad der var problemet. Han bad os om at gå ind men jeg ville være sikker på, at jeg var tjekket ind og gik derfor ikke ind de første gange han sagde det. Efter flere forsøg med rejsekortet spurgte jeg om vi begge var tjekket ind og buschaufføren sagde ja og bad os gå ind i bussen. Jeg har her fået en kontrol afgift pga. af en fejl fra chaufføren og det må derfor være ansvar fra hans side. Den længere samtale kan ses på bussens kamera , hvor det kan ses at han presser på at få os videre i bussen selvom vi nægter uden at være tjekket ind. Det var ikke kun os der oplevede dette, familien der gik ind i bussen foran os fik ikke hjælpen til, at tjekke flere ind og de blev som os presset af chaufføren til at gå ind i bussen uden en gyldig billet. Det ses derfor at dette er et gentagende problem der er med denne chauffør og et ansvar jeg som kunde ikke kan tage på mig.”

### Indklagede anfører følgende:

” På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler, gældende rejsekort kortbestemmelser, kontrollørens og chaufførens bemærkninger samt information indhentet fra Rejsekort Back Office, fastholder Movia kontrolafgiften.

#### Rejsekort

Et rejsekort kan bruges til at betale for rejser. Det kan ske ved at kortet tankes op med penge, og der efter hver rejse trækkes et beløb afhængig af den specifikke rejse. Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til forudbetalingen per rejsende jf. de gældende rejsekort kortbestemmelser. Det er kundens eget ansvar at sørge for, at saldoen er tilstrækkelig til at begynde en rejse.

Et rejsekort skal checkes ind ved rejsens start og checkes ud ved rejsens afslutning. Når rejsekortet er checket ind fungerer kortet som kundens rejsehjemmel og dermed som kundens bevis for retten til at blive transporteret med det pågældende trafikselskab i lighed med andre billettyper. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning ifølge de gældende landsdækkende rejseregler samt gældende rejsekort kortbestemmelser.

#### Baggrund for kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger om bord linje 10 kl. 10:40:37 den 31.10.2020 og begynder en billetkontrol. Klager kan ikke fremvise en gyldig billet på kontrollørens forespørgsel og der udstedes en kontrolafgift.

Kontrolløren har i kontrolsituationen noteret, at ”Skulle haft været checket ind på vens/kærestes rejsekort men der var ikke penge nok på”

Bemærkning	Skulle haft været checket ind på ven/kærestes rejsekort men der var ikke nok penge på.
------------	----------------------------------------------------------------------------------------

#### Movias kommentarer og afgørelse

Umiddelbart efter kontrollørerne er steget af bussen har de uddybet kommentaren og noteret ”Kunden oplyste til at starte med at de kun fik checket en ind, men så ændrede de hurtigt historie til at de havde bedt



om at få checket to ind, og chaufføren havde sagt ja til begge var checket ind. Men der kunne ikke checkes to ind pga for lav saldo”

Ikke betalt	Ny besked	Kunden oplyste til at starte med at de kun fik checket en ind, men så ændrede de hurtigt historie til at de havde bedt om at få checket to ind, og chaufføren havde sagt ja til begge var checket ind. Men der kunne ikke checkes to ind pga for lav saldo	[REDACTED]	31-10-2020 10:50:39
-------------	-----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	---------------------

Den 02.11.2020 modtager Movia en indsigelse. Her gør klager gældende, at de ved deres påstigning ved stoppestedet Vigerslev Kirke får chaufføren til at checke to personer ind på klagers kærestes rejsekort



Movia har tre dage efter modtagelsen af klagers indsigelse undersøgt sagen nærmere hos operatøren, der betjener linje 10.

Operatøren er blevet forespurgt, om chaufføren har assisteret med at checke en ledsager ind og efterfølgende oplyst, at der var checket to personer ind.

Operatøren svarer den 17.11: *”Vi har talt med chf, der har gjort kunden opmærksom, at der kun var tjekket en person ind. Det blev der ikke reageret på fra kundens side”.*

Jf. Rejsekort Back Office blev der checket ind for én person ved stoppestedet Vigerslev Kirke den 31. oktober kl. 10:33:29. Saldo på det pågældende rejsekort var ved indstigning 34,20 kr.

Der kan derfor ikke checkes to personer ind i bussen, da minimumssaldoen skal være 50 kr. (2 x 25 kr.) ved indcheckning af to personer på et personligt rejsekort.

Kunde / kort		Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
Data fra database									
Kundenavn									
CPR-nr. / CVR									
Kundens.									
Kortnr.									
Korttype									
Rejsekort personligt ude									
Kortstatus									
Aktivt									
Saldo									
121,40 kr.									
Udløbsdato									
08-12-2021									
		93	31-10-2020	10:33	Linje : 10 Vigerslev Kirke	10:49	Linje : 10 Stormgade/Glyptoteket	-12,80	34,20
			31-10-2020	10:40	Kontrolmærke		Linje : 10 Sjæler Boulevard		34,20
			31-10-2020	13:14	Tank-op		København H	100,00	134,20
		94	31-10-2020	13:19	Linje : 10 Stormgade/Glyptoteket	13:38	Linje : 10 Gladbovej	-12,80	121,40

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
93	31-10-2020	10:33	Linje : 10 Vigerslev Kirke	10:49	Linje : 10 Stormgade/Glyptoteket	-12,80	34,20
Aktivitet	Type	Dato / Tid		Sted			
264	Check ind	31-10-2020 10:33:29		Vigerslev Kirke			
264	Kontrolmærke	31-10-2020 10:40:56		Sjæler Boulevard			
265	Check ud	31-10-2020 10:49:02		Stormgade/Glyptoteket			
Normalpris							
Betal for : Afstand				1 x Voksen 2 zoner		16,00	
Rabat							
Kl.	10:33						-3,20
Total	Alle priser er i kr.						12,80
Takstsæt	Hovedstadsområdet		Rejsens længde		2 zoner		
Betalingsmåde	E-pung		Ændring af rejse		Ingen		
Forudbetaling	25,00		Serviceniveau		Standard		
Forudbetalingsniveau	Lavt - rejser mellem landsdele tilladt		Fjerneste punkt på rejse		Stormgade/Glyptoteket		
Rabattæller i brug	Øst for Storebælt, Trin : 4		Passager(er)		1 x Voksen		
Rabatpoint optjent	10		Kontrol		Ja		

Movia finder det ikke sandsynligt, at chaufføren skulle have oplyst klager, at der var checket ind for to personer, når det på grund af saldoen ikke har været muligt at checke mere end én person ind på kortet.

Movia finder ikke grundlag for, at klager ikke skal betale en kontrolafgift og lægger til grund, at

- Det er kundens eget ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til de kunder, der rejser på kortet, dvs. korrekt kundetype, antal rejsende mm. jf. de fælles landsdækkende rejseregler.
- Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.
- Chaufføren afviser klagers indsigelse i sit hørings svar.
- Kontrollørens notat og efterfølgende bemærkning i kontrolsituationen underbygger chaufførens hørings svar.
- Saldoen ved påstigning ikke er tilstrækkelig til at foretage det ønskede check ind.
- Den kollektive trafik bygger på princippet om selvbetjening. Det er derfor et område med stor mulighed for omgåelse af en kundes pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der ikke skal vises en gyldig billet på kontrollørens forlange eller ikke er en passagers eget ansvar at sikre saldoen på et rejsekort matcher forudbetalingen og dermed er tilstrækkelig til at påbegynde den ønskede rejse.
- Chaufføren ikke foretager systematisk billetkontrol, men kan lave stikprøvekontrol.
- Klager har befundet sig i bussen i over 7 minutter uden gyldig billet og må derfor bære risikoen for en kontrolafgift. Klager har haft mulighed for at købe billet på anden vis f.eks. via SMS, DOT-app eller i billetautomaten på Vigerslev Allé St.

## Klagers og kontrollørernes påstigningstidspunkt:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus	CS	Forsinkelse	Ophold
10	133	Brønshøj Torv	Københavns Rådhusplads	7005	Vigerslev Kirke	10:32	10:32:55	10:33:03	10:33:07	10:33:40	10:33:49	Realtid	1035	1	100	33
10	133	Brønshøj Torv	Københavns Rådhusplads	7006	Gladbovej	10:33	10:34:25	10:34:33	10:34:35	10:34:35	10:34:38	Realtid	1035	1	95	0
10	133	Brønshøj Torv	Københavns Rådhusplads	7007	Vigerslev Allé St.	10:33	10:35:15	10:35:25	10:35:07	10:35:17	10:35:25	Realtid	1035	1	137	10
10	133	Brønshøj Torv	Københavns Rådhusplads	7008	Fengersvej	10:35	10:36:34	10:36:42	10:36:10	10:36:10	10:36:13	Realtid	1035	1	70	0
10	133	Brønshøj Torv	Københavns Rådhusplads	7009	Vigerslev Allé Skole	10:36	10:36:52	10:36:57	10:36:41	10:36:49	10:36:55	Realtid	1035	1	49	8
10	133	Brønshøj Torv	Københavns Rådhusplads	7010	Peder Hjorts Vej	10:36	10:37:46	10:37:49	10:37:21	10:37:36	10:37:39	Realtid	1035	1	96	15
10	133	Brønshøj Torv	Københavns Rådhusplads	1183	Toftegårds Plads	10:38	10:38:46	10:39:02	10:39:16	10:39:35	10:39:41	Realtid	1035	1	95	19
10	133	Brønshøj Torv	Københavns Rådhusplads	7012	Sjælør Boulevard	10:39	10:40:15	10:40:22	10:40:28	10:40:50	10:40:56	Realtid	1035	1	110	22

Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. Derfor forholder vi os ikke til det. En kontrolafgift er udelukkende betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.”

## Hertil har klageren bemærket:

”

Jeg henviser til en grundig læsning af mit udsagn fra den første klage til movia og min forklaring til anke klagenævnet da dette er tilføjelser til mine og medvirkendes udtalelser.

## Bemærkninger og tilføjelser til sagen:

### Samtale med buschauffør:

Som jeg beskrev i klageskemaet til atbm anker jeg sagen på baggrund af følgende udsagn fra buschaufføren skrevet i movias besvarelse.

*Operatøren svarer den 17.11: "Vi har talt med chf, der har gjort kunden opmærksom, at der kun var tjekket en person ind. Det blev der ikke reageret på fra kundens side".*

Vi bedte buschaufføren om at tjekke 2 ind via. rejsekort, da man i bussen skal bede chaufføren trykke 2 ind på computeren for at vi begge kunne tjekkes ind. Det så ikke ud til at virke. Vi prøvede gentagende gange, hvor chaufføren flere gange prøvede at få os ind i bussen uden at give et klart svar på om vi var tjekket ind. Til sidst efter flere forsøg spurgte jeg om vi var tjekket 2 ind og chaufføren svarede "Ja" og gjorde endnu en gang tegn til at vi skulle gå ind i bussen.

Hvis jeg var blevet informeret af chaufføren, at jeg ikke havde et gyldigt rejsehjemmel, havde jeg med glæde købt en billet med kontanter, en sms billet eller en billet via DOT's mobilbillet app, hvis jeg havde vidst jeg ikke besad et gyldigt rejsehjemmel.

### Samtale med kontrolløren:

Jeg ønsker her at uddybe og fremtøne den del af samtalen med kontrolløren.

Undervejs i samtalen afbryder en anden passager samtalen mellem mig, min kæreste og kontrollørens for at fortælle, at familien der gik ind foran os ved stoppestedet Vigerslev kirke kl 10:30 d. 30/10 ikke fik lov af chaufføren til at købe en billet. De blev som os presset af chaufføren ind i bussen. Forskellen var dog at jeg kæmpede for min sag og nægtede at gå ind før jeg havde en gyldig billet. På trods af min ihærdighed efter et gyldigt rejsehjemmel og bekræftelsen fra chaufføren meddelte kontrolløren at jeg ville få en afgift. Kontrolløren opfordrede os til at klage over afgiften da han jo skal udføre sit job. Kontrolløren nægtede at tale med buschaufføren selvom min kæreste og jeg gentagende gange opfordrede ham til det. Dette gjorde vi for at kontrolløren kunne få et gyldigt udsagn fra chaufføren, der forhåbentlig kunne hjælpe vores klagesag.

Jeg besidder også dokumentation af kontrolløren, der lod os tage et billede af hans id.



Jeg ønsker også at tilføje en rettelse til kontrollørens uddybende kommentar fra Movias besvarelse, hvor kontrolløren fortæller:

*"Kunden oplyste til at starte med at de kun fik checket en ind, men så ændrede de hurtigt historie til at de havde bedt om at få checket to ind, og chaufføren havde sagt ja til begge var checket ind. Men der kunne ikke checkes to ind pga for lav saldo"*

Det der oprindeligt skete var at min kæreste rækker kontrolløren sit rejsekort og vi fortæller at der burde være tjekket 2 ind og beskriver, at vi er havde problemer med at tjekke ind oppe hos chaufføren. Vi udtrykkede vores bekymring for om der kun er tjekket en ind men siger på intet tidspunkt at der kun er tjekket 1 ind.

Jeg var selv utrolig chokeret da jeg så kontrollørens notat. Han var utrolig hjælpsom i sin forklaring om, hvordan vi skulle klage og virkede efter vores forståelse til at have givet os medhold i sagen. Han har så efterfølgende da han uddybede sin kommentar skiftet standpunkt og hvad der ser ud til at være en angivelse af snyd fra min side.

Jeg vil til sidst gøre opmærksom at jeg var i god tro til at der var penge på kortet og havde tillid til at chaufføren ville kræve en gyldig billet for at køre med bussen. Jeg ville derfor som tidligere nævnt have købt en billet såfremt jeg var informeret.

Jeg henviser også til bussens kameraer og kontrollørens kropskamera, der optog hele interaktionen.

”

### **Hertil har indklagede bemærket:**

” Kontrolløren har lavet et notat under udstedelsen (1), umiddelbart efter udstedelsen (2) og sagen har efterfølgende været i høring hos operatøren (3).

1. *”Skulle haft været checket ind på ven/kærestes rejsekort men der var ikke nok penge på.”*
2. *”Kunden oplyste til at starte med at de kun fik checket en ind, men så ændrede de hurtigt historie til at de havde bedt om at få checket to ind, og chaufføren havde sagt ja til begge var checket ind. Men der kunne ikke checkes to ind pga. for lav saldo.”*
3. *”Vi har talt med chf, der har gjort kunden opmærksom, at der kun var tjekket en person ind. Det blev der ikke reageret på fra kundens side”*

Vi beklager, hvis der er tale om misforståelser, men Movia kan ikke komme sagen nærmere.

Saldo har ikke været tilstrækkelig før påstigning til at foretage et check ind for to personer. Kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt. Kontrolløren har i forbindelse med udstedelsen vejledt klager i at gøre indsigelse.

Movia har ikke adgang til videooptagelser fra bussen. Optagelserne bruges fortrinsvis af politiet i forbindelse med en efterforskning og slettes normalt efter kort tid. Spørgsmål til videooptagelser skal rettes til det busselskab, der kører den pågældende buslinje.

Kontrollørernes små kameraer (Bodycam) har til formål at forebygge og opklare voldsepisoder og trusler mod kontrollørerne. Kameraet skal aktiveres af kontrolløren før det optager. Der har ikke været anledning for kontrolløren til at aktivere kameraet i den pågældende kontrolsituation.

Movia har ingen yderligere kommentarer og fastholder kontrolafgiften.”

## Sekretariatets har vejledt parterne om følgende:

” For så vidt angår video i bussen, har ankenævnet i en tidligere sag udtalt følgende:

Ankenævnet finder imidlertid, at Movia, som anfører følgende på deres hjemmeside: ”TV-overvågning er reguleret af Databeskyttelsesforordningen (GDPR), Databeskyttelsesloven og Lov om tv-overvågning. Det er det enkelte private busselskab, der har ansvaret for tv-overvågningen, og som dermed er dataansvarlig for optagelserne. Spørgsmål til TV-overvågning skal derfor rettes til det busselskab, der kører den pågældende buslinje. Movia kan hjælpe dig med oplysning om, hvilket selskab der kører en bestemt buslinje. Vær opmærksom på, at optagelser fra TV-overvågning normalt slettes inden for en kortere periode.” bør vejlede passagerer, der anmoder om at se videooptagelser, om at rette henvendelse til busselskabet, og hvilket selskab, der måtte være tale om.”

## Hertil har indklagede svaret:

” Klager nævner ikke videooptagelser i sin oprindelige indsigelse og har ikke besvaret Movias afgørelse sendt på mail til kunden d. 18/11 med et ønske om evt. videooptagelser, hvorfor Movia ikke tidligere har oplyst operatørens kontaktoplysninger til kunden.

Vi beklager, at vores besvarelse til Ankenævnet var ufyldstgørende mht. kontaktoplysningerne.

Klager kan kontakte linje 10 på

Arriva  
Columbusvej 6, 2860 Søborg  
Hverdage kl. 09:00 - 14:00  
72 30 26 99

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand